

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2502204

Materia Servicios sociales

Asunto Dependencia. Demora revisión PIA.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 03/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502204. La persona interesada, con un Grado 2 de dependencia reconocido en resolución de fecha 16/03/2020, presentaba una queja por la falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la solicitud de nuevas preferencias presentada el 05/07/2021 por la que se demandaba el Servicio de prevención y promoción de la dependencia para la menor de edad.

La interesada inició el 16/06/2021 los tratamientos de estimulación y activación cognitiva con una intensidad de 8 horas mensuales. Sin embargo, la Conselleria no llegó a resolver dicha solicitud, y, en consecuencia, no se le ha abonado el coste de dicho servicio.

Posteriormente, siguiendo las recomendaciones de los profesionales de dicho centro, con fecha 04/04/2022 se solicitó la prestación económica de asistencia personal (PATI), que se resolvió favorablemente el 15/07/2022, dejando sin efectos la prestación por cuidados no profesionales que tenía reconocida, pero sin haber resuelto el PIA relativo a la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal que la menor de edad había estado recibiendo.

El 23/07/2023 se remitió escrito a la Conselleria reclamando la retroactividad de la prestación vinculada al servicio de prevención recibida con anterioridad, pero en el momento de formular la queja, seguía sin resolverse.

Por ello, el 18/06/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara/h un informe sobre este asunto.

A pesar del tiempo transcurrido, la Administración investigada no ha dado respuesta a nuestro requerimiento de información, con lo que se pone de manifiesto su falta de colaboración con el Síndic de greuges en la tramitación de esta queja, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021 que rige el funcionamiento de esta institución.

2 Conclusiones de la investigación

La falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en la tramitación de esta queja nos ha impedido investigar las circunstancias que concurren en el expediente objeto de la misma.

En cualquier caso, de la información aportada en la queja se desprendía que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda se había demorado en resolver el PIA relativo la prestación vinculada al servicio de prevención y promoción de la autonomía personal, que quedó sin resolver cuando se concedió el PATI, y también se estaba demorando en resolver los derechos económicos pendientes (retroactividad).

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular. En concreto:

En relación con el procedimiento de revisión de la situación de dependencia:

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver el PIA desde la solicitud de la persona interesada.
- Se ha incumplido el plazo para resolver la retroactividad.

En relación con el procedimiento administrativo:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento
- Se han incumplido los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto:

- El derecho a una buena administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable.
- El derecho subjetivo al reconocimiento de situación de dependencia y acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la actuación o por la presunta inactividad de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dictar resolución expresa y notificarla, en todos los procedimientos, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de atender los requerimientos del Síndic de greuges en el plazo establecido.
3. **SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a emitir y notificar a la persona dependiente la correspondiente Resolución relativa a los derechos económicos pendientes.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana